

科目名 Course Name		開講年次	開講学期	曜日・時限
接客英語 English for Customer Care		2年	前期	別途、時間割参照
単位数	授業の形態	授業の性格		履修上の制限
1単位	演習	選択	(特になし)	特になし
当該科目の理解を促すために受講しておくことが望まれる科目				
初級英会話				
同時に履修しておくことが望まれる科目				
特になし				
担当者に関する情報				
氏名		研究室の場所	オフィスアワー	電話番号・メールアドレス
A. アフラ		非常勤講師室	授業中に指示します。	授業中に指示します
授業の概要				
会社の受付係、ホテルのフロント係、デパートの店員等、さまざまな職場において外国人客とうまく接客できるように英語の口語的表現等を習得する。				
授業の目標				
①会社の受付係として必要な基礎的英会話を習得できるようにする。 ②ホテルのフロント係として必要な基礎的英会話を習得できるようにする。 ③店やレストランにおける基礎的英会話を習得できるようにする。 ④電話の際に、相手と正確なコミュニケーションを図るための基礎的英会話を習得できるようにする。 ⑤バスガイドとして必要な基礎的英会話を習得できるようにする。				
授業の方法				
書くシチュエーションに関連する単語を勉強してから、クラスメートと教員と一緒に練習する。発音とイントネーションについての指導もする。学生の耳が英語になれるように、教員ができるだけ英語で話す。				
学習の成果（学習成果）				
電話での応対を含めて、会社の受付係、ホテルのフロント係、デパートの店員等として、様々な口語的表現を駆使して、外国のお客様のニーズに適切に対応するとともに必要な情報を提供することができる。				
授業のスケジュールと内容				
第1回目	Introduction to the course Working at the reception desk in a company, and receiving visitors			
第2回目	Working at the reception desk in a company, answering questions and giving information			
第3回目	Working at the front desk of a hotel, taking care of check-in and giving information			
第4回目	Working at the front desk of a hotel, and taking care of problems and complaints			
第5回目	Review of the first part of the course, and individual roleplays with the teacher			
第6回目	Working in a store, and helping customers with their shopping			

第7回目	Working at the information desk in a department store, and giving information	
第8回目	Working at a restaurant, and taking care of customers	
第9回目	Working as a guide on a bus, and taking care of foreign passengers	
第10回目	Review of the second part of the course, and individual roleplays with the teacher	
第11回目	Using the telephone: understanding questions and giving information	
第12回目	Using the telephone: taking and giving messages	
第13回目	Working at a tourist information desk, and giving information	
第14回目	Review of the third part of the course, and individual roleplays with the teacher	
第15回目	Final review of the course	
成績評価の方法と基準		
評価の領域	割合	評価の基準
授業参加態度	50%	予習と復習をよくして、授業中積極的に参加する態度がある。
レポート		
調査報告書		
小テスト		
試験		
発表内容（態度含む）		
その他	50%	教員とロールプレーイングするとき、正しく英語を話して、客のニーズに対応できる。
教科書と参考図書		
プリントを配布する。		
履修上の留意点・ルール		
英語フィールド以外の学生向け科目です。		